

**Dr. Magnus Brunner, LL.M.**  
Bundesminister für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

Herrn Präsidenten  
des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2023-0.716.690

Wien, 4. Dezember 2023

Sehr geehrter Herr Präsident!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 16437/J vom 4. Oktober 2023 der Abgeordneten Dipl.-Ing. Karin Doppelbauer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.:

Einleitend wird festgehalten, dass das FinanzService-Center (FS-C) das professionell eingerichtete Contact Center des Finanzamt Österreich ist. In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche Schritte gesetzt, um das stark ansteigende Volumen an Anrufen zu bewältigen. Dabei hat sich die Finanzverwaltung an Best-Practices aus der Privatwirtschaft, der Wissenschaft und öffentlichen Einrichtungen anderer Ständen orientiert. Ziel des FS-C ist es, eine Organisationseinheit darzustellen, welche die Summe an dauerhaft geöffneten Telefonleitungen maximiert und die Qualität der Auskünfte optimiert.

Es ist für ein Contact Center unerlässlich, entsprechende räumliche Rahmenbedingungen zu schaffen um bestmögliche Ergebnisse erzielen zu können. Dazu gehört z.B. die Unterbringung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Großraumbüros. Dies erleichtert den Arbeitsworkflow entscheidend, da Wege damit sehr kurz sind (z.B. für die

Unterstützung von 1st-Level-Personal). Dazu gehören aber ebenso entsprechende Schallschutzmaßnahmen, da alle Bediensteten laufend telefonieren. Die Finanzverwaltung hat sich bei der Konzeption der räumlichen Unterbringung und Ausstattung für das FS-C an Erkenntnissen aus anderen Contact Centern in Österreich und dem Ausland orientiert.

Zu 2.a.:

Da der Ausbau des FS-C von verschiedenen Variablen wie verfügbaren Arbeitsplätzen, den Ausbildungskapazitäten in der Bundesfinanzakademie oder auch weiteren Räumlichkeiten abhängig ist, gibt es derzeit keinen konkreten Kosten- oder Zeitplan für einen zukünftigen Ausbau. Darüber hinaus werden laufend Wartezeiten, Anrufvolumen und verfügbare Telefonleitungen, um den Umgang, die Notwendigkeit und die Machbarkeit des weiteren Ausbaus zu planen.

Zu 2.b.:

Der weitere Ausbau des Telefonservice wird laufend vorangetrieben und soll insbesondere durch die Weiterentwicklung bestehender Services erreicht werden. So wird z.B. das Service der Videotermine schrittweise um weitere Themengebiete erweitert. Nach derzeitiger Planung wird es bereits ab Dezember 2023 möglich sein, Termine für die Normverbrauchsabgabe auch über Videotermine abwickeln zu können.

Für diese Weiterentwicklung fallen in der Regel keine zusätzlichen Kosten an, da die Technologie bereits vorhanden ist und Personal ortsunabhängig besser eingesetzt werden kann.

Zu 2.c.:

Da die grundlegenden technischen Voraussetzungen mit dem Contact-Center-Management-Tool bereits existieren, fallen lediglich Kosten für die Softwarelizenzen in Höhe von 54.510 Euro an. Aktuell laufen die finalen Tests. Nach aktueller Planung soll das Rückrufservice ab Anfang 2024 eingesetzt werden.

Zu 2.d.:

Eine entsprechende Verordnung in Abstimmung mit dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft über den Datenaustausch Sozialversicherung ist in Vorbereitung.

Die technische Umsetzung der Datennutzung ist im kommenden Jahr geplant.

Zu 3.a. und b.:

Es wird grundsätzlich darauf hingewiesen, dass gesetzliche Maßnahmen betreffend das Dienst- bzw. Gehaltsrecht in der Zuständigkeit des Bundesministeriums für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport liegen. Zudem wird auf § 13 Abs. 2 Beamten-Dienstrechtsgesetz (BDG) 1979 verwiesen, wonach der zuständige Bundesminister den Übertritt des Beamten in den Ruhestand aufschieben kann, falls an seinem Verbleiben im Dienststand ein wichtiges dienstliches Interesse besteht.

Professionelles Personalmanagement hat im Finanzressort einen hohen Stellenwert. Zentrales Ziel ist die kontinuierliche Hebung der Attraktivität des Bundesministeriums für Finanzen (BMF) als Arbeitgeber. Konkret bedeutet dies, dass beispielsweise mit Maßnahmen der fachlichen Qualifizierung, der Personalentwicklung, der Führungskräftebildungen, des innerbetrieblichen Gesundheitsmanagements, der Inanspruchnahme von flexiblen Arbeitszeitmodellen oder im Bedarfsfall auch mit Teilzeit-Angeboten, darauf abgezielt wird, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter länger im Aktivstand zu halten.

Um das Service und die hohe Servicequalität der Finanzverwaltung gewährleisten zu können (beispielsweise für die Bearbeitung der Arbeitnehmerveranlagungen oder im Telefonservice), stehen Recruiting- & Sourcing-Initiativen zur Attraktivierung des BMF als Arbeitgeber für Neuaufnahmen im Zentrum des Personalmanagements. Hier gilt es, den gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen (demografischer Wandel) und dem Fachkräftemangel am Arbeitsmarkt entgegenzuwirken und die Wissensweitergabe zu gewährleisten (siehe auch die Ausführungen zu Frage 3.c.).

Zu 3.c.:

Wissensmanagement hat im Finanzressort einen hohen Stellenwert. Deshalb gibt es eine Reihe von Tools und Instrumenten, die sowohl den Führungskräften als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Darunter fallen z.B. Lernwochen, Wissensmentoring, diverse Meetings und Wissensnetzwerke sowie Schulungen. Als besonderes Tool kommt im Finanzressort die Wissenslandkarte zum Einsatz: diese ermöglicht die Identifikation jenes kritischen Wissens, das durch Pensionierungen, Personalabgänge etc. der Organisation nicht verloren gehen soll.

Abhängig von der Wissenslandkarte können entsprechende Maßnahmen gesetzt werden, um rechtzeitig den Wissenstransfer sicher zu stellen.

Zu 4.a.i:

Grundsätzlich werden alle eingehenden Anrufe nach Thema dokumentiert. Falls es erforderlich ist, können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch konkrete Inhalte dokumentieren, um damit zukünftig noch genauer auf die Fragen und Anliegen der Kundinnen und Kunden eingehen zu können. Eine detaillierte Dokumentation führen die Bediensteten vorwiegend im jeweiligen IT-System durch. Zum Teil – wenn es nur um eine allgemeine Dokumentation geht – erfolgt dies direkt im Contact-Center-Management-Tool, wo diese Informationen z.B. bei einem weiteren Anruf der gleichen Kundin bzw. des gleichen Kunden verfügbar sind.

Zu 4.a.ii.:

Das Anrufvolumen im Finanzamt schwankt sehr stark. Soweit diese absehbar sind, werden sie in der Personalbedarfsberechnung (Forecast) berücksichtigt.

Im Zeitraum 1. Jänner bis 13. Oktober 2023 stellt sich das Anrufvolumen beispielsweise wie folgt dar (Freitage ausgenommen, da nur bis 12 Uhr geöffnet):

- Geringstes Anrufvolumen am 4. Oktober 2023 mit 10.276 eingelangten Anrufen.
- Höchstes Anrufvolumen am 6. März 2023 mit 41.429 eingelangten Anrufen.
- Durchschnittliches Anrufvolumen bei ca. 18.700 Anrufen pro Tag (Freitage wegen kürzeren Öffnungszeiten ausgenommen).
- An Freitagen lag die Schwankungsbreite zwischen 8.064 und 23.890 eingelangten Anrufen.

Im Jahr 2021 waren es pandemiebedingt mit durchschnittlich 23.707 eingelangten Anrufen pro Tag (ohne Freitage) deutlich mehr Anrufe.

Die Ursachen für die zum Teil sehr großen Schwankungen sind insbesondere:

- allgemeine Fristen/Termine: z.B. Abgabe der Umsatzsteuervoranmeldung zum 15. eines Monats, Auszahlung der Familienbeihilfe

- besondere Ereignisse/Situationen: Pandemie, allgemeine Teuerung, Krisensituationen etc.
- Presseaussendungen oder mediale Berichterstattung zu aktuellen Themen betreffend Steuern, Familienbeihilfe, Teuerung und dergleichen

Der Bundesminister:  
Dr. Magnus Brunner, LL.M.

Elektronisch gefertigt